



Удружење за право осигурања Србије
Udruženje za pravo osiguranja Srbije
Association for Insurance Law of Serbia

PORUKE 25. SAVETOVANJA UDRUŽENJA ZA PRAVO OSIGURANJA SRBIJE

Polazeći od opšte-prihvaćenih stavova Udruženja za pravo osiguranja Srbije usvojenih i potvrđivanih na svim održanim godišnjim savetovanjima Udruženja od 2005. godine o delatnoj ulozi koju treba da ima aktivnost Udruženja u procesu usklađivanja osiguranja Srbije sa osiguranjem EU i stava da Poruke, kao završna faza rasprava koje se vode na godišnjim savetovanjima Udruženja, treba da predstavljaju sadržinu glavnih predloga za našeg zakonodavca i društva za osiguranje u cilju unapređenja prava i prakse osiguranja, koji su izneti i usvojeni u toku Savetovanja Udruženja ove godine na generalnu temu „Dinamika – pravni okvir i trendovi osiguranja”, održanog u Aranđelovcu, od 17. do 19. aprila 2024. godine, na osnovu referata autora čiji su radovi objavljeni u Zborniku radova Savetovanja i diskusije na okruglim stolovima, a radi postizanja istaknutih ciljeva, Udruženje za pravo osiguranja Srbije usvojilo je i javnosti upućuje nove predloge sadržane u sledećim:

PORUKAMA

Primena veštačke inteligencije i njen uticaj na osiguranje

Veštačka inteligencija (dalje u tekstu: VI) polako pronalazi svoju primenu i u delatnosti osiguranja. Sposobnost samostalnog učenja i donošenja odluka i izvršavanja radnji donosi brojne nedoumice zbog netransparentnosti razloga, informacija i / ili osnova na kojima je zasnovana odluka VI. Iako društva za osiguranje mogu da budu upoznata sa sastojcima korišćenim za obuku njihovog modela VI, ona ne mogu da znaju kako VI interno povezuje te faktore sa rizikom i koji su podaci važniji od drugih.

U oblasti pravnih poslova VI ima potencijal da skрати vreme traženja relevantnih materijala i informacija, ali i da obezbedi pouzdanost svojih predloga i rezultata koje daje. U postupcima procene i likvidacije šteta VI može bitno da unapredi položaj osiguranika zbog skraćivanja postupka prijave i obrade odštetnog zahteva. To je za društva za osiguranje i značajna prilika za uštedu troškova. Pored navedenih, društva za osiguranje treba da razmotre mogućnosti primene VI i u drugim oblastima svog poslovanja u kojima mogu da podignu vrednost svoje usluge i da na taj način maksimalno iskoriste potencijalne prednosti VI. Društva za osiguranje posebno treba da razmotre mogućnosti VI u svetlu obaveza po novom Međunarodnom standardu finansijskog izveštavanja, br. 17 koji je stupio na snagu 1. januara 2023. godine u pogledu planiranja i integracije podataka i načina organizacije informatičke podrške.

Kada se radi o pravnom okviru korišćenja VI i pitanju odgovornosti za eventualne štete

nastale pogrešnim rezultatima koje je ona generisala, uočljiva su dva smera zakonodavne intervencije. Prva se odnosi na osavremenjivanje relevantne Direktive EU o odgovornosti za proizvod iz 1985. godine, a druga na donošenje novih propisa kojim bi se regulisala vanugovorna odgovornost za VI. U tom smislu, neophodne je pratiti stupanje na snagu ovih propisa i inovirati nacionalni pravni okvir kada za to dođe vreme.

Imajući u vidu brojnost propisa koji obavezuju pravne adresate na poštovanje pravila o privatnosti i zaštiti podataka, ispunjavanje obaveza u pogledu predugovornog informisanja ugovarača osiguranja, utvrđivanja potreba ciljanog tržišta, kao i brojne druge obaveze u pogledu usklađenosti sa propisima, sistemi VI treba da ispunjavaju visoke standarde kvaliteta i integriteta. Sa druge strane, sistemi VI moraju biti tehnički robusni i bezbedni, u skladu sa novim pravlima EU o veštačkoj inteligenciji (Zakon EU o VI). Pri tome se podrazumeva postojanje svesti o obavezama, odgovornosti i potencijalnoj odgovornosti za štetu proisteklu iz upotrebe sistema VI. Prethodno pomenute obaveze učesnika na tržištu osiguranja još više će dobiti na značaju i zbog činjenice što će se sistemi VI za procenu rizika (kada oni koriste biometrijske sisteme za kategorizaciju profila fizičkog lica) i određivanje premije osiguranja za fizička lica u osiguranju života i zdravstvenom osiguranju smatrati sistemima visokog rizika.

Zbog karakteristike visoko-rizičnosti sistema VI u osiguranju života i zdravstvenom osiguranju, moguća su dva rešenja: ili da se izmenama o dopunama propisa isključe posrednici iz distribucije tih vrsta osiguranja preko Interneta ili da se osiguravači izričito obavežu da nadgledaju te posrednike kada obavljaju svoju delatnost na mreži i to u nekom određenom obimu, bar u vezi sa robotizovanim savetovanjem.

Konkretne obaveze distributera osiguranja mogu se svesti na sledeće: identifikacija potencijalnih rizika sopstvenih aplikacija VI i njena kategorizacija, pribavljanje saglasnosti fizičkog lica ako se sistem VI koristi za prepoznavanje emocija ili biometrijsku kategorizaciju i procena uticaja na ustavom garantovana prava i slobode.

Očekuje se da će tehnologija pametnih ugovora vrlo brzo početi da se intenzivnije koristi za automatizaciju preuzimanja rizika, obrade i isplate šteta. Pravni okvir u toj oblasti tek će morati da se razvije kako bi se stvorili uslovi za njenu primenu u punom kapacitetu. Ipak, pametni ugovori će predstavljati samo još jedan način zaključivanja ugovora, pored tradicionalnih. Usled postojanja različitih nedoumica, neophodno je da se prilikom izrade propisa obavi široka javna rasprava i konsultacije sa akademskom zajednicom, delatnošću osiguranja i svim zainteresovanim stranama.

Potrebno je doneti poseban Zakon o ugovoru o osiguranju, a trajanje, prećutno produženje i raskid ugovora o osiguranju urediti u skladu sa Principima evropskog ugovornog prava osiguranja

S obzirom na neizvesnost trenutka usvajanja Građanskog zakonika Republike Srbije i dalje će se primenjivati Zakon o obligacionim odnosima koji je, iako solidan pravni okvir ugovora o osiguranju, davno prevaziđen te zahteva modernizaciju, dok nenormiranost u pojedinim segmentima zahteva unošenje potpuno novih pravila. Zato smatramo da je opravdano ponovo razmotriti inicijativu koja je davno pokrenuta u Udruženju za pravo osiguranja Srbije da se donese poseban Zakon o ugovoru o osiguranju. Izdvajanje ugovora o osiguranju iz Građanskog zakonika Srbije i donošenje Zakona o ugovoru o osiguranju predlagano je nekoliko puta još 2004, 2005. i 2008. godine kao rezultat delovanja Udruženja za pravo osiguranja Srbije i autora koji su pisali radove u zbornicima radova godišnjih savetovanja i u časopisu ovog Udruženja. Te inicijative pokretane su još pre imenovanja Komisija za izradu Građanskog zakonika RS u novembru 2006. godine i ponovo posle prve godine njenog rada na Prednacrtu GZ RS 2008. godine.

Bitna pitanja ugovora o osiguranju su detaljno regulisana zakonom na način koji ostavlja određenu slobodu ugovaračima između mogućih opcija. Rad na osavremenjavanju zakonskog okvira ugovornog prava osiguranja završen je sa Prednactrom Građanskog zakonika Republike Srbije i možemo reći da je on u skladu sa uporedno-pravnim rešenjima. Ipak, predložena pravila mogla bi se dodatno unaprediti i odredbama Principa evropskog ugovornog prava osiguranja.

Pored navedenog, značajno je povećan obim odredbi o ugovoru o osiguranju, sa 68 članova ZOO u Prednactru GZ Srbije su izvršene brojne izmene i dopune, tako da on sada ima 114 članova (od člana 1390 do člana 1504). Konačno, veoma je važno da se pravila ugovornog prava osiguranja stalno osavremenjuju novinama u uporednom, prvenstveno evropskom pravu na brži i efikasniji način. Imajući u vidu rigidnost propisa kakav je Građanski zakonik, kao sistemski zakon usmeren ka trajnosti i stabilnosti normi, dinamičnost ugovornog prava osiguranja opravdava njegovo regulisanje posebnim zakonom koji bi se brže i lakše prilagođavao savremenim pravnim rešenjima.

U srpskom pravu kao i u Prednactru GZ Srbije nedostaju odredbe kojima bi se bolje zaštitio korisnik usluge osiguranja. Zato smatramo da bi se odredbe Prednacrta GZ Srbije mogle poboljšati dodatnim pravilima, tako da se:

- ugovor o osiguranju zaključuje na period do godinu dana, osim ako priroda rizika zahteva drugo vreme trajanja;
- višegodišnji ugovor o osiguranju ne može zaključiti na period duži od tri godine;
- može ugovoriti produženje ugovora jedanput ili više puta na period koji nije duži od godinu dana;
- na polisi osiguranja jasno moraju navesti i istaknuti uslovi i rokovi za otkaz ugovora zbog nesaglasnosti sa produženjem ugovora odnosno nepostojanje mogućnosti produženja;
- smatra ništavom ugovorna odredba kojom se predviđa produženje ugovora i da se ugovor o osiguranju, koji nije otkazan pre njegovog isteka, smatra produženim po isteku roka na period duži od godinu dana.
- ugovarač osiguranja može otkazati produženje bez otkaznog roka ukoliko ne želi da se produži ugovor. Obaveštenje o otkazu može poslati najkasnije do dana isteka ugovora ili u roku od mesec dana od dana kada primi fakturu za plaćanje premije, u zavisnosti od toga koji je od ova dva datuma kasniji. U slučaju da se rok računa po prijemu fakture, jednomesečni rok počinje da teče samo ako je jasno istaknut na fakturi tamnijim slovima. Smatraće se da je obaveštenje ugovarača osiguranja dato onog dana kada je otpremljeno.
- ukoliko ne želi da se produži ugovor osiguravač obaveštenje o otkazu produženja može da dostavi drugoj strani najkasnije mesec dana pre isteka trajanja ugovora s tim da mora da obrazloži razloge za svoju odluku da ugovor ne produži.
- za punovažnost sporazumnog raskida ugovora o osiguranju zahteva saglasnost osiguranika kada ugovarač osiguranja i osiguranik nisu isto lice.
- otkaz ugovora mora dati preporučenim pismom, putem dostavljača ili slanjem poštom sa povratnicom.

Kako se boriti protiv prevara u osiguranju primenom savremenih tehnologija

Prevare u osiguranju predstavljaju opšti problem društva i delatnosti osiguranja jer su one u porastu. S obzirom na njihovu povezanost sa vršenjem i drugih krivičnih dela povezanih sa organizovanim kriminalom i korupcijom, prevare su posebno štetne za društva za osiguranje, osiguranike koji zbog toga plaćaju veće premije, nepotrebne troškove zdravstvene zaštite zbog

samopovređivanja itd. Zato cilj celog društva, a ne samo društava za osiguranje, treba da bude borba protiv prevara u osiguranju iznalaženjem novih, prilagodljivih metoda njihovog suzbijanja. U tome se moraju primenjivati mogućnosti najsavremenije tehnologije koja može efikasno da otkriva potencijalno sumnjive okolnosti u pogledu štete i oštećenih lica koje ukazuju na prevaru. Savremene tehnologije unapređuju kvalitet provera i smanjuju troškove.

Rad društava za osiguranje na otkrivanju prevara može se unaprediti upotrebom veštačke inteligencije za analizu velike količine podataka, otkrivanje posebnog tona i izraza glasa osiguranika koji ukazuje na prevaru, otkrivanje montiranih – lažiranih fotografija, lažnih obrazaca ponašanja ili predstavljanja događaja i okolnosti na društvenim mrežama ili prilikom prijave štete itd.

Posebna oblast savremene tehnologije odnosi se na „pametne ugovore”. Analiza je pokazala da će se u bliskoj budućnosti pametni ugovori uglavnom koristiti za automatizaciju preuzimanja rizika, obrade i isplate šteta. Ipak, pametni ugovori u osiguranju još su u ranoj fazi razvoja i potrebno je da evropski i nacionalni zakonodavci donesu poseban pravni okvir koji će biti primenjiv i delotvoran. Svakako da osiguravači treba i dalje da sarađuju sa nadzornim organom kako bi njihove digitalne promene bile usklađene sa svim propisima.

Potvrda etičkog pristupa osiguravača u odnosu i komunikaciji sa korisnikom usluge osiguranja

Poverenje korisnika usluge osiguranja od suštinske važnosti je sa aspekta zaštite njihovih prava i interesa. Izgradnja poverenja između osiguravača i osiguranika / korisnika usluga, stabilnost i održivost poslovanja ne mogu se graditi neetičkim postupanjem. Primena pojmova i izraza tipičnih za tehniku osiguranja sama po sebi je jasna i dovoljna osiguravaču, ali prosečnom potrošaču često predstavlja isuviše stručne i nejasne predugovorne informacije da bio doneo informisanu odluku o tome da li želi da zaključi ponuđeno osiguranje. Zbog toga, predugovorno informisanje ne sme da bude samo puko ispunjavanje propisane forme u pogledu načina i sadržine informisanja ugovarača osiguranja / korisnika usluge osiguranja. Upotrebljeni jezik i objašnjenja treba da budu jasna, data jednostavnim formulacijama i lako razumljivim izrazima koji su dovoljno precizni za tačno razumevanje suštine ponuđene usluge osiguranja. Ovo je posebno osetljivo pitanje kod unakrsne prodaje finansijskih usluga, naročito putem banaka. Tipičan primer za to je životno osiguranje uz ugovore o kreditu kod kojih ako ugovarač osiguranja ne bude informisan posledicama propuštanja, tj. da može biti aktiviran institut isključenja iz osiguravajućeg pokrivača ako u upitniku ne navede neku od bolesti i da u tom slučaju njegovi naslednici ostaju bez osiguravajućeg pokrivača.

U idealnom slučaju osiguravač bi trebalo da tako postupa da se korisnik usluge ne dovede u zabludu uskraćivanjem bitnih informacija. To iziskuje od osiguravača i svih koji se bave distribucijom osiguranja adekvatnu pažnju u svakom konkretnom slučaju i činjeničnom stanju, imajući u vidu potrebe ugovarača / korisnika usluge osiguranja o pokrivenim i isključenim rizicima, kao i načinu i rokovima vršenja prava u vezi sa zaključenim ugovorom o osiguranju.

Da bi se izgradio odnos poverenja osiguravača i ugovarača osiguranja u fazi obrade odštetnih zahteva, treba obratiti pažnju na nekoliko najvažnijih aspekata. Rezultati u isplati šteta korisnicima osiguranja, evanualni prigovori na procenu i likvidaciju odštetnih zahteva i pritužbe na lošu komunikaciju predstavljaju ozbiljne razloge za sveobuhvatnu analizu, odnosno sagledavanje uzroka koji dovode do nezadovoljstva pri rešavanju odštetnih zahteva.

Neophodno je usklađivati sume osiguranja iz obaveznog osiguranja od profesionalne odgovornosti u vezi sa građevinskom delatnošću

Prema visini premije, osiguranje od odgovornosti u našoj zemlji predstavlja prilično nerazvijen segment osiguranja sa samo nešto iznad 3 odsto, odnosno četiri puta manje nego što je svetski prosek (izuzimajući osiguranje od odgovornosti zbog upotrebe motornih vozila, plovila i vazduhoplova). Poslednjih godina je došlo do izmene sastava bilansnih vrednosti vodećih svetskih firmi, pa su nematerijalni oblici imovine danas kod njih preovlađujući, što opredeljuje i odgovornost privrednih društava prema trećim licima. Iz izloženog proizlazi da će isplate naknada iz osiguranja od odgovornosti biti opredeljene privrednim kretanjima, društvenim tokovima, razvitkom zakonodavstva, kao i širinom pokrića polisa.

Osiguranje u građevinskoj delatnosti predstavlja neophodnost diktiranu neizvesnošću nastupanja njoj svojstvenih rizika. Novim Pravilnikom o uslovima osiguranja od profesionalne odgovornosti iz septembra 2023. godine, donetim na osnovu novog Zakona o planiranju i izgradnji, povećani su minimalni iznosi suma osiguranja i za preduzetnike, i za privredna društva i druga pravna lica koja obavljaju poslove izrade planskih dokumenata, izrade i kontrole tehničke dokumentacije, odnosno koje je izvođač radova, vršilac stručnog nadzora ili tehničkog pregleda, odnosno licenciranog prostornog planera, licenciranog urbaniste, licenciranog arhitekta urbaniste, licenciranog inženjera, licenciranog arhitekta, licenciranog pejzažnog arhitekta i licenciranog izvođača. S obzirom na iznose potencijalnih šteta, neophodno je imati u vidu trenda stalnog rasta cena nekretnina i dodatno povećavati minimalne sume osiguranja.

Obavezno osiguranje od odgovornosti investitora za štetu pričinjenu trećim licima koja može nastati izvođenjem radova (u okolini gradilišta) predstavlja novinu u srpskom zakonodavstvu od avgusta 2023. godine. Kao i za prethodno navedena osiguranja od profesionalne odgovornosti, i u ovom slučaju postoji potreba da određena minimalna suma osiguranja bude povećana u odgovarajućem trenutku. Ostaje da se vidi koliko će ova novina u srpskom zakonodavstvu doprinosti svojoj zamišljenoj preventivnoj i zaštitnoj ulozi i kako će izgledati sprovođenje ovih obaveza u praksi.

Obaveza osiguranja nepokretnih kulturnih dobara od elementarnih rizika

Štete usled elementarnih rizika su često nepopravljive i predstavljaju ogroman gubitak za društvo i državu. Radi se o dobrima u posebnom svojinskom režimu sa nizom javnopravnih ograničenja za njihovog vlasnika ili držaoca. Međutim, povećana učestanost elementarnih nepogoda pokreću pitanje obaveze njihovog osiguranja, pogotovo što ta obaveza nije predviđena ni važećim propisima, ni planovima upravljanja konkretnim nepokretnim kulturnim dobrom iz oblasti zaštite kulturnog nasleđa.

Ponavljanje elementarnih nepogoda i nespremnost države da učestvuje u pokriću šteta trebalo bi da budu samo neki od razloga za uvođenje obaveze osiguranja nepokretnih kulturnih dobara. Standardne tehnike smanjivanja štetnih posledica elementarnih nepogoda treba da budu podržane osiguranjem kulturnih dobara upravo zbog klimatskih promena. U tom smislu neophodna je strateška opredeljenost ka zakonskom uvođenju obaveze osiguranja nepokretnih kulturnih dobara. Pored problema u određivanju premije zbog stepena izloženosti i otpornosti na različite klimatske uticaje, mnogo važniji razlozi za uvođenje obaveznog osiguranja tih dobara nalaze se u očuvanju kulturno-istorijskog identiteta naroda, nemerljivoj umetničkoj i duhovnoj vrednosti, kao i ogroman turistički potencijal. Jedan od načina za prevazilaženje svih prepreka moglo bi da bude javno-privatno partnerstvo u kombinaciji sa saosiguranjem nepokretnog kulturnog nasleđa od elementarnih nepogoda.

Da li uvesti subvencije premije osiguranja od vanugovorne odgovornosti lovačkog saveza i lovačkih udruženja za štete od divljači

Premiju osiguranje od opšte odgovornosti za štetu od divljači ili osiguranje useva za štetu od divljači u Republici Srbiji država ne finansira. Obaveza države u ovoj oblasti svodi se na odgovornost za štetu koju prouzrokuje trajno zaštićena divljač ili lovostajem zaštićena divljač van lovišta.

Lovačka udruženja često nemaju kapaciteta da spreče štetu od divljači. Parnični troškovi za nadoknadu štete koju je prouzrokovala divljač predstavljaju neizdrživ finansijski teret lovačkim udruženjima. Zato bi trebalo razmotriti mogućnosti subvencionisanja premije osiguranja za vanugovornu odgovornost za štetu od divljači, čime bi lovačka udruženja i nacionalni parkovi bili bolje finansijski zaštićeni. Primer takve organizacije pokrivanja troškova osiguranja nalazimo u Hrvatskoj. Prihvatanjem ovog rešenja doprinelo bi se i manjem opterećenju sudova, jer bi se većina zahteva za naknadu štete rešavala vansudski.

Takođe, bilo bi korisno da se uvede i posebna vrsta osiguranja za štete od divljači na javnim putevima. Opšte je poznato da pasivno legitimisano lice u slučaju saobraćajne nezgode zbog kontakta vozila sa divljači nije samo upravljač puta, nego i privredni subjekt sa kojim upravljač javnog puta ima zaključen ugovor o redovnom održavanju puta, kao i lovačko udruženje ili nacionalni park u zavisnosti od toga na kojoj deonici puta je došlo do nezgode. Ovom vrstom osiguranja bi se brže dolazilo do naknade štete, uz značajno manje troškova i bez angažovanja kapaciteta velikog broja subjekata.

Pored gore izloženih predloga, samo postojanje ugovora o osiguranju od odgovornosti i dalje nije glavni mehanizam za nadoknadu štete, već parnični postupak zbog objektivne odgovornosti lovačkog udruženja ili nacionalnog parka za štetu od divljači. Umesto da oštećena lica podnose tužbe pred nadležnim sudovima za nadoknadu štete, osiguravači i njihovi osiguranici, uz odgovarajuće učešće nadležnog ministarstva treba da utiču na izgradnju svesti javnosti da se direktno obraćaju osiguravaču u slučaju štete od divljači.

Bankoosiguranje – potencijal prodaje koji treba dalje razvijati, posebno u oblasti osiguranja potraživanja

Domaćim tržištem osiguranja potraživanja dominiraju specijalizovane državne agencije koje su počele da ostvaruju značajne prihode od premija osiguranja. To treba da predstavlja poseban motiv osiguravačima da povećaju svoje učešće u ovoj vrsti osiguranja intenzivnijim razvojem bankoosiguranja. Imajući u vidu organizacione, kadrovske, IT mogućnosti i baze klijenata banaka, može se zaključiti da je nedovoljno učešće premije putem bankoosiguranja u ukupnoj premiji osiguranja u Republici Srbiji, posebno u oblasti neživotnih osiguranja.

Međutim, ulazak društava za osiguranje u ovu oblast ne umanjuje dosadašnju ulogu državnih agencija i širi značaj koje one imaju za nacionalnu ekonomiju. Poželjno je da svi učesnici na tržištu finansijskih usluga, od državnih agencija za osiguranje potraživanja, osiguravajućih društava, banaka, agencija za pružanje usluga faktoringa do institucija države, zajednički rade na povećanju informisanosti fizičkih i pravnih lica u Republici Srbiji o višestrukim koristima osiguranja potraživanja u uslovima sve izraženijih rizika.

Intenzivniji razvoj bankoosiguranja može dovesti do rasta ukupne premije životnog i neživotnog osiguranja kroz povećanje osiguranja naplate kredita. Time će se ostvariti nekoliko prednosti: unapređenje opšteg dobra osiguranika kroz finansijsku sigurnost, porast broja zaključenih polisa neživotnog osiguranja u portfelju osiguravača, povećanje prihoda banaka od naknada po osnovu ugovorenih zastupničkih provizija i veća sigurnost naplate odobrenih

plasmana. U tom smislu, treba posebno obratiti pažnju na sledeće preporuke za dalji razvoj bankoosiguranja u osiguranju potraživanja:

- U osiguranju depozita i deponenata društva za osiguranje bi trebalo da u saradnji sa bankama, svojim zastupnicima, kreiraju posebnu ponudu koja se odnosi na osiguranje depozita od rizika smrti deponenta, osiguranja depozita koji nisu u sistemu osiguranja Agencije za osiguranje depozita i osiguranja depozita preko iznosa od 50.000 evra za čiju isplatu garantuje država u slučaju likvidacije i stečaja banke.
- U osiguranju potraživanja po osnovu izvoznih poslova, a imajući u vidu mogućnost nastanka otežane naplate potraživanja od kupaca zbog brojnih globalnih dešavanja i ekonomske krize uslovljene inflacijom, Agencija za osiguranje i finansiranje izvoza Republike Srbije može, na osnovu Zakona o osiguranju i finansiranju izvoza, ponuditi saradnju, odnosno saosiguranje osiguravajućim društvima koja su zainteresovana za ovu oblast.
- U Republici Srbiji je određeni broj banaka raskinuo Ugovor o poslovnoj saradnji sa Nacionalnom korporacijom za osiguranje stambenih kredita. Uslove pod kojima plasiraju stambene kredite formiraju na osnovu sopstvene poslovne politike, što povećava njihovu konkurentnost, ali i rizik naplate stambenih kredita. U ponudi banaka, zastupnika u osiguranju, uveliko postoje i koriste se osiguranja naplate nestambenih (gotovinskih i refinansirajućih) kredita od rizika nevoljnog gubitka posla, privremene sprečenosti za rad (bolovanja), trajnog invaliditeta preko 50% i smrti kao posledice nesrećnog slučaja, ali retko u ponudi postoje osiguranja naplate stambenih kredita od navedenih rizika. To može da bude smernica daljeg razvoja bankoosiguranja kreiranjem jedinstvene zajedničke ponude banaka i osiguravajućih društava koja će biti prezentovana i postojećim i novim korisnicima stambenih kredita, u cilju povećanja ukupne premije neživotnog osiguranja u Republici Srbiji.

Funkcija usklađenosti poslovanja sa zakonskim i nadzorno-regulatornim okvirom

Društva za osiguranje dužna su da budu odgovorna, transparentna, tržišno orjentisana i da posluju u skladu sa pažnjom dobrog stručnjaka. Međutim, poslovanje se ne može zasnivati isključivo na sticanju profita, već se ono mora sprovoditi imajući u vidu trajan razvoj. Jedna od pretpostavki za to je i poštovanje etičkih principa prilikom prodaje osiguranja, procene i isplate odštetnih zahteva.

Unapređivanje korporativne etike društva kroz kontrolu i savetovanje uprave i svih zaposlenih u pogledu usklađivanja procedura i odluka sa zakonskim i nadzorno-regulatornim okvirom podiže i štiti reputaciju kompanije i poverenje korisnika usluga. Samo takva društva za osiguranje korisnicima mogu pružiti kvalitetnu uslugu osiguranja od različitih vrsta rizika. Zbog toga, obavljanje funkcije sveobuhvatnog praćenja usklađenosti poslovanja na adekvatan način omogućava višestruke prednosti: od pravovremenog upravljanja različitim vrstama rizika do izbegavanja nezakornosti i nepravilnosti u poslovanju.

Smatramo da bi ovu funkciju trebalo predvideti kao jednu od četiri kontrolne funkcije, propisati uslove za iskustvo i poslovni ugled lica koja obavljaju ovu funkciju. Imajući u vidu važnost ove funkcije u poslovanju društava za osiguranje, verujemo da je neophodno da se pri Udruženju osiguravača Srbije osnuje Komisija za usklađenost poslovanja koja treba da razvija kulturu stručnog i razboritog upravljanja usklađenošću poslovanja.

Potrebno olakšati uslove za sticanje zvanja ovlašćenog zastupnika u prodaji osiguranja od autoodgovornosti i povećati iznos godišnje premije kao osnova za izuzeće u obavljanju poslova posredovanja i zastupanja u osiguranju

Prema Zakonu o osiguranju, tehnički pregledi nisu društva za zastupanje, pa se ni poslovi prodaje obaveznog osiguranja koje oni obavljaju ne smatraju poslovima zastupanja u osiguranju. U poslovnoj praksi prodaje osiguranja od autoodgovornosti uočena je finansijska neisplativost ulaganja u obuku za polaganje ispita za sticanje ovlašćenja za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju za svoje zaposlene koji obavljaju poslove prodaje obaveznog osiguranja. Razlog tome su velika mobilnost zaposlenih koji obavljaju te poslove a često menjaju poslodavca i cena obuke sa pratećim troškovima sticanja zvanja ovlašćenog zastupnika u osiguranju. Sa druge strane, prihodi koje tehnički pregledi ostvaruju od provizije za poslove prodaje obaveznog osiguranja ne opravdavaju tolika ulaganja. Iz tih razloga, dobar deo distribucije ove vrste osiguranja društva za osiguranje obavljaju preko svojih zaposlenih, što sa sobom povlači veće troškove pribave.

Odgovornost ovlašćenih lica zaposlenih na tehničkim pregledima je niža u odnosu na odgovornost prilikom zaključenja bilo koje druge vrste osiguranja (na primer, životnog osiguranja gde se po pravilu zaključuje višegodišnji ugovor sa specifičnostima poput otkupa, kapitalizacije, matematičke rezerve što prosečnom korisniku usluge osiguranja nisu poznati termini). U tom smislu čini se da zahtevi za dobijanje ovlašćenja za lica koja na tehničkim pregledima obavljaju poslove prodaje obaveznog osiguranja, ne treba da budu izjednačeni sa uslovima koje treba da ispune lica koja stiču ovlašćenje za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju za druge vrste osiguranja i koja će obavljati poslove zastupanja u osiguranju u okviru organizacija koje obavljaju delatnost zastupanja u osiguranju. Tehnički pregledi nisu organizacije koje obavljaju delatnost zastupanja u osiguranju, te zahtevi koji se nameću zaposlenima na tehničkim pregledima u vezi sa sticanjem ovlašćenja za obavljanje poslova prodaje obaveznog osiguranja ne opravdava izjednačavanje njihovih ovlašćenja sa ovlašćenjima lica koja obavljaju poslove zastupanja u osiguranju.

Polazeći od gore navedenog, Odluku NBS o sticanju zvanja i usavršavanju ovlašćenih posrednika i ovlašćenih zastupnika u osiguranju („Službeni glasnik RS”, br. 38/2015 i 11/2017) neophodno je izmeniti na način da definiše uslove pod kojima zaposleni na tehničkim pregledima mogu dobiti ovlašćenje za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju, pri čemu je potrebno da ti uslovi za sticanje zvanja, kao i način usavršavanja, budu jednostavniji od uslova za sticanje zvanja drugih ovlašćenih zastupnika i da bude definisano da se ovlašćenje dato pod tim „olakšanim” uslovima odnosi samo na prodaju polisa obaveznog osiguranja vlasnika motornih vozila za štetu pričinjenu trećim licima.

Opisanim izmenama bi distribucija polisa obaveznog osiguranja vlasnika motornih vozila za štetu pričinjenu trećim licima na tehničkim pregledima, koji vrše obavezni godišnji pregled svih motornih vozila i najbitniji su distribicioni kanal za ovu vrstu osiguranja, bila daleko povećana, uz istovremeno smanjene troškove pribave društvima za osiguranje, uz zadržavanje postojećeg nivoa zaštite korisnika usluge osiguranja.

Takođe domaća praksa zastupanja u osiguranju u narednom periodu mora biti usklađena sa evropskom, gde se zastupanje u osiguranja bazira na ekskluzivnom zastupništvu.

Zakon o osiguranju je potrebno izmeniti u pogledu Izuzetaka u obavljanju poslova posredovanja / zastupanja u osiguranju po čl. 113, st. 1, tač. 6. Imajući u vidu protok vremena od momenta donošenja Zakona o osiguranju (preko 10 godina), iznos godišnje premije osiguranja bi morao da se značajnije uveća.

*Poruke sastavio prof. dr Slobodan Jovanović
predsednik Udruženja za pravo osiguranja Srbije*

*Upravni odbor Udruženja za pravo osiguranja Srbije usvojio je
Poruke sa 25. Savetovanja na sednici putem izjašnjavanja
elektronskom poštom, održanoj od 10. 6. do 14. 6. 2024. godine*